

Памятка для клиентов по замене бракованного товара

1. Претензии по комплектации и механическим повреждениям товара принимаются с момента получения товара покупателем при средней сумме отгрузки:
 - до 100 000 рублей в срок до 30 календарных дней
 - свыше 100 000 рублей в срок до 90 календарных дней.
2. Приемка изделий на гарантийное обслуживание, имеющих индивидуальную упаковку, осуществляется только:
 - в заводской упаковке без механических повреждений
 - дополнительных надписей на упаковке и изделиях
 - в полной комплектации согласно упаковочного листа.
3. Гарантийный срок на люстры, бра, торшеры и подвесы китайского производства составляет 6 месяцев с даты продажи конечному потребителю, но не более 12 месяцев с даты получения товара от поставщика.
4. Принятие претензий по скрытым дефектам и их последствий принимаются в течение гарантийных сроков, установленных производителями, указанных в паспортах на изделия.
5. Изделия, в которых были обнаружены скрытые дефекты, не принимаются на гарантийное обслуживание без штампа магазина и отметки продажи в гарантийном талоне при условии, что брак обнаружился в процессе эксплуатации конечным потребителем.
6. Гарантийное обслуживание изделий не распространяется в случаях несоблюдения покупателем условий транспортировки, хранения, установки, эксплуатации изделий.
7. При предъявлении претензий по ненадлежащему качеству товара покупателю необходимо составить Акт рекламации и отправить поставщику. В случаях механических повреждений, при необходимости предоставляются фотографии повреждений изделий или их элементов. Фотографии отправляются электронной почтой или факсом вместе с Актом приемки.
8. Замена плафонов для подвесов производства Никольского завода осуществляется только после предоставления битого/бракованного плафона.
9. В Акте приемки должны содержаться реквизиты покупателя, количество, наименование, артикул товара ненадлежащего качества, номер и дата товарной накладной, дата получения товара клиентом, подробное описание дефектов.
10. За дефекты, произошедшие по вине покупателя, изготовитель и поставщик ответственности не несут.
11. Гарантийный ремонт изделий осуществляется в течение до 45 календарных дней после приемки изделий в ремонт.
12. При предъявлении претензий покупателем после истечения гарантийных сроков или нарушений гарантийных условий, возможен платный ремонт и поставка запчастей согласно прайс-листа.